Câu hỏi ngày 15/09

Answer:

1 . help desk la nhan van biet ve ki thuat !

2. cần phải reply tren ticket …. Nguoi help desk cung co the tra loi ghi solution dc….

3, KB goi y! trong quá trình tra loi solution . nguoi dung co duoc doc KB hay khong

KB 🡪 chi doc thoi …

KB do minh soan thao ? can phai chac loc ghi ro cai KB

4/ Moibie app can k ? 🡪 Can phải su dụng…chua cau hoi thường gặp, he thong phải liet kê được những vấn đề thường hay hỏi🡪 không cần thiết vì không có trong parent diem (có thể ghi trong feature plan )

Xep nhom cau hoi thuong gap trong hang doi….

Lam duoc van de he thong tu thong ke ra nhung cau hoi thuong gap hay khong?

* Xem xet co lam duoc hay không?

Nguoi duoc phan cong phai nhan dc tip nhan do truoc …nguoi đó ok …

Thong qua ticket … > phan hoi feeckback -🡪 lý do sau khong dong y ?

Nếu không đồng ý gửi trả lời thông wa 1 lan nửa…

Truong hop khong dong ý lại nãy xin ra những vấn đề khác thì reassign den người khác

Th1 : Reassign

TH2: tra loi va dong

TH3: tao 1 ticket mới

et

🡪bo reassign doi voi nhan vien ki thuat

Edit voi Create ticket quan he voi sovle ticket la extend

Khi ma van de cua khach hang chua giai quyet xong thi mo lai ticket -🡪 bao cho technician biet 🡪 hoac la nhan vien khac dc reassign

Can co them chuc nang reopen trong manage ?

Search voi view , edit, cancel ticket phai co quan he extend voi serch !

Uu tiên do quan trọng nhat la Quan ly ticket voi KB va report la do uu tien thu 3

Can phai sua chi co Admin mo new customer

Can phai view xong moi export duoc! Quan he giua vew report voi Export la extend

Ve cai qui trinh tiep nhan xu ly ticket …🡪 high priority